

「お客様本位の業務運営に係る方針」の取組結果について（2022年）

当社は、「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組みの進捗状況について定期的に振り返りを実施し、その取り組みの更なる実践を図るべく、2022年の取組結果について公表いたします。

方針1. お客様本位の業務運営の徹底

【取組結果】

- 「ご意向チェックシート」により、ご希望の保障分野の当初のご意向を把握・記録し、ご意向に沿った保障分野の商品を提供しています。
また、お客様の最終的なご意向とお申込内容が合致していることを確認・記録しています。
- お客様のご意向に沿わない保険商品を提案・販売し、お客様の不利益にならないよう、様々な視点からその結果をモニタリングしています。
お客様のご意向に合った保険商品を提案できていたかどうかを測るため、ご契約の成立状況や継続状況、新契約における苦情の発生状況を四半期ごとにモニタリングし、その改善を図っております。

方針2. 利益相反の適切な管理

【取組結果】

- お客様との対応履歴を記録し、その内容をコンプライアンス部門にて定期的に点検を行い、お客様の利益が不当に害されることのないよう管理を行っています。
- 当社は保険料以外にお客様から手数料等を負担いただく業務は行っておりません。

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

【取組結果】

- 経験年数の浅い社員については、パンフレットやチラシ等の活用方法や話法（使用するタイミングや強調してご説明すべき重要なポイント等）について、上席者やSV（スーパーバイザー）から担当者に対しての指導を行っています。
また接客時の内容を踏まえた振り返り・指導を継続的に行っており、より分かりやすいご説明ができるよう取り組んでいます。
- 保険商品をご提案するにあたり、保険種類や保険商品の加入目的や特徴等をご説明するとともに、複数の保険種類をご希望されるお客様に対して、「特約の付加」「複数商品への加入」等の複数の手段があることをご説明し、様々なプランを比較・検討いただけるようご提案しています。
- 「契約概要」「注意喚起情報」「その他重要事項」を常備持参し、お客様に対して当該書面を用いてご説明を行っています。

- お客様のご要望や状況に応じて、対面、オンライン面談、電話等を活用し、相談やご提案を行っております。

2022年のご案内件数は以下の通りです。

対面でのご相談：3,504件

オンラインでのご相談：158件

コールセンターでのご相談：649件

方針4. お客様への充実したサービスの提供

【取組結果】

- 全社勉強会を毎月開催し、基本的な知識を得る情報提供機会を設けました。
併せてコンプライアンス研修を行い、コンプライアンスの遵守に関する研修を行いました。
2022年の年間開催回数は12回でした。
- 保険契約をご継続中のお客様に対して、コールセンターを中心とした電話フォローや年1回の「ご要望シート」の送付による保障内容確認等を実施しています。
2022年のフォローコール件数は14,528件、お客様との通話件数は2,128件でした。
- 保険会社にいただいた「お客様の声」を分析し、その内容の社員への共有を行い、アフターフォローを行う際やご提案時に留意するよう促しています。

方針5. 継続的な従業員教育

【取組結果】

- 毎月実施している全社勉強会の中で、本方針の実践に向けた教育と研修を実施し、行動規範について周知徹底を図っています。
また、e-ラーニング等を通じて商品知識や公的保険制度に関する研修を実施しています。
- 従業員の評価制度の中に、行動規範に関する定性評価を組み入れて、従業員の意識付けを図っています。

当社では、「お客様第一主義」をモットーに、お客様から信頼され選ばれる会社あり続けるために本方針に基づく業務運営を推進してきました。

今後も本方針に基づく業務運営の状況について定期的に検証、見直しを行い、引き続き、お客様にご満足いただけるようお客様本位の業務運営の更なる推進に取り組んでまいります。